

令和7年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：伊勢原愛児園

意見・要望等受付件数	4 件
第三者委員への報告件数	0 件

NO	受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
1	4月9日	・「連絡帳に母からの思いが打ってある。」とTELとLINEが職員からあった。	・事務長にも相談し、4 / 9 のことを確認したところ、保護者の受け取りかたの違いだとわかったので、そのことをきちんと母に伝えるように話した。 ・この話はこれで終わりにしたい…ということが連絡帳に打ち込んであったので様子をみていくことにした。→3 / 3 1 の連絡帳には感謝の言葉があったので安心した。	否
2	5月7日	・駐輪場に車が停まっていて、自転車がおけない。 ・車を停めないように注意喚起してほしい。	・駐輪場というわかりやすい表示に変えた。 ・えんだよりや掲示等にて、保護者に駐輪場の場所を再確認してもらう。 ・車を停めている方がいたら、その都度声をかける。を、徹底していく。	否
3	10月2日	・駐車場に停まっている車の中に、子どもがいる。子どもを車内に放置している。	・すぐその車に行き、保護者が戻ってくるのを待った。→子どもの車内放置はたとえ短時間でもやめてもらうよう注意した。→保護者も反省し、その後はそのようなことは無い。	否

令和7年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

4	1月7日	・「昨日、いつもの子どもが駐車場・道路に飛び出して轢きそうになった。毎度毎度のことだし、母親にいても改善されない。 愛児園辞めさせたら良い。市役所に言いたい。こんどやったら、あたし、許さないしケンカしちゃうよ。」とかなりご立腹だった。	・母の言い分を受け止め、落ち着いてもらえるよう努力した。→園でも母に何度も言っていること、母に分かってもらえるよう何度でも話すことを伝えた。なにかまたあったら、知らせてほしいことも伝えた。 ・市役所に伝えても良いことも話した。 ・飛び出した子どもの母親には、その都度厳重に注意し、アドバイスもしているが、なかなか響かない。他の保護者からのクレームが来ていることも伝えてある。→（市）子ども家庭相談課につながっているので、そちらにも伝えてある。 ・プリントの掲示、メール配信等をして、全保護者にも子どもの安全について再確認を周知した。	否
---	------	---	--	---

令和7年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：比々多保育園

意見・要望等受付件数	12件
第三者委員への報告件数	0件

NO	受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
1	5月16日	夕方の迎えの時間、駐車場で保護者同士が話をしている、子どもを見ていない。子どもたちが走り回り、大変危険。	即日メール配信を行い、保護者に注意喚起をする。また、職員にも見かけたら言葉をかけるよう伝え、安全に送迎ができるようにする。時々、駐車場に行き、様子を見ていく。	否
2	6月5日	3歳児クラスの園児が同じクラスの友だちに水筒が古いと言われ「保育園に行きたくない」と泣くようになった。物を大切にすることを子どもたちに伝えてほしいとの意見があった。	クラス内で、子どもたちに物の大切さを教えていく。3歳児だけでなく、4・5歳児にも話をしていく。	否
3	6月23日	保護者送迎の際、駐車位置を幅広くとっているため、停められない。（3台停められるところを、2台で停めているなど）どうにかならないか？	主任が対応しておわびをし、保護者にはマチコミなどで注意をよびかける。	否
4	7月4日	子どもの水筒の中身が減っていない。熱中症の症状があったので、しっかりと飲ませてほしい。	毎日外に出る前などに声をかけて飲むようにしている。また、遊んでいる時にも声をかけ、水分補給をしているが、今後、一人ひとりがしっかりと飲んでいるか確認をするようにしていく。水筒の中身が少なくなったら、園側からも麦茶を足している。	否
5	7月10日	遅番時、職員から伝えられたケガの経緯が子どもから聞いたのと違う。状況説明をしっかりとしてほしい。降園後に保護者から電話がある。	遅番担当の保育士からの伝達が不十分だったため、不審に思い園に連絡をしてきた。園長が遅番担当から状況を聞いて、折り返し連絡をし、納得していただいた。翌朝（11日）、前日の遅番保育士と、園長が対面でお詫びした。	否

令和7年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

6	7月10日	おもつの枚数の減りが速い。ロッカーにストックしているものが、なくなっている。一日でそんなにたくさん使うのか？	部屋でストックしていた当該児のおもつの枚数を担任が確認せず、無いと思い、母親がロッカーに置いてあったおもつをすべて部屋側に持って行ってしまった。クラス内で必要枚数を把握し、必要であれば保護者に何枚使ったか報告をするなどの配慮をしていく。	否
7	7月25日	駐輪場にハチがいた。	職員が駐輪場に行ってみたが、ハチの巣などは見当たらなかった。予防対策のために、周りに殺虫剤を噴霧した。	否
8	8月25日	(近隣の方より) アパートの駐車場を歩いて通り抜け登園している人がいる。危ないので、注意してほしい。	アパート管理をしている地主の方より話が合った。マチコミ等で保護者に注意喚起をし、見かけたら注意をしていく。(市役所承知済み)	否
9	10月22日	職員から、子どもに対して否定的なことをよくいわれる。椅子に座れない、走り回ってばかりいるなど。毎日迎えの時に言われて傷ついた。あまり言われたくないとの意見があった。	嫌な思いをしたことのお詫びをし、否定的な言葉だけでなく、良いことも交えながら伝えていくように話をするように各クラスのリーダー職員に伝えた。(全職員共有事項)	否
10	12月11日	発表会の観覧席について。発表会当日、座席を確保するために早朝から並んでいる人がいるが、並べない人がいて、不公平になるのではないかな？	どの席でも舞台はよく見ることが出来るという事を伝えたのだが、結局この保護者は一番に並んで場所をとっていた。今後、座席の争奪戦にならないように、解決策を考えていく。	否
11	12月22日	仕事が休みの時にリフレッシュ利用をした。伊勢原市内やその他自治体でリフレッシュ利用を推奨している園が多い。時間や平日のみなどの制限を設けて預かってほしい。	入園説明会の時に児童福祉法の記載(仕事や疾病などの理由で家庭において乳幼児を保育出来ない保護者によって保育することを目的とする児童福祉施設)を伝え協力をもらっている。絶対に預からないとかではなく、申し出があった場合には、合意の下で預かりもしているという事を保護者全体に伝えていく。	否

令和7年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

12	12月22日	上記の方からの指摘。子どもを叱っている保育士の言い方や声のトーンが不適切だ	日頃から、職員には指導していたので、以前より改善されてきていたが、今回指摘があった。職員も気を付けていると思うが、子どもの行為が危険を伴うものである場合には、言い方も強くなる時もある。ただ、保護者には不快に感じたことは事実なので、子どもへの注意のしかたを全職員で考えていく。	否
----	--------	---------------------------------------	---	---